

Seniorers önskemål och behov gällande skötsel av bankärenden

Inom skötseln av bankärenden har på senaste tid skett stora förändringar. Ikäteknologia keskus gör nu en undersökning om hur seniorer upplever förändringen och hur de önskar att servicen skulle utvecklas för att fungera möjligast väl. Genom att besvara undersökningen gör du seniorernas röst hörd och påverkar utvecklingen av banktjänster. Du svarar anonymt.

1. Hur sköter du vanligtvis dina dagliga bankärenden?

- ☐ På datorn.
- ☐ På mobil utrustning, som smarttelefon eller pekdator.
- ☐ På bankkontoret.
- ☐ Per telefon, genom att ringa banken.
- ☐ På något annat sätt, hur? _____

2. Vilket alternativ beskriver din uppfattning om att sköta bankärenden på internet?

- ☐ Det är problemfritt, snabbt och enkelt.
- ☐ Det är långsamt och svårt.
- ☐ Ingendera – hur skulle du beskriva det? _____
- ☐ Vet inte - du använder inte dator.

3. Vilka av följande bankärenden har du skött på internet?

- ☐ Betalt räkningar.
- ☐ Kontrollerat egna uppgifter, t.ex. ditt saldo.
- ☐ Överfört pengar från ett konto till ett annat.
- ☐ Handlat med aktier.
- ☐ Annat – vad? _____
- ☐ Inget.

4. Vilka saker gör att det är lätt att sköta bankärenden på internet?

5. Vilka saker gör att det är svårt att sköta bankärenden på internet?

Teknologia kuuluu kaikille!

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry
Ikäteknologiakeskus
Hämeentie 58–60 A 52
00500 HELSINKI
www.ikateknologiakeskus.fi



Ikäteknologia
keskus.



6. Vem sköter dina bankärenden för tillfället?

- ☐ Jag själv
- ☐ Min partner
- ☐ Mitt barn/annan anhörig
- ☐ Någon annan, vem? _____

7. Om någon annan sköter dina bankärenden, hur sker det?

- ☐ Du har gett personen lov att använda dina koder
- ☐ Personen har skött dina ärenden med sina egna koder
- ☐ Du har gett fullmakt åt personen.
- ☐ Du sköter dina bankärenden själv.
- ☐ På annat sätt, hur?

8. Om du själv har hjälpt någon annan att sköta bankärenden, hur har du gjort?

- ☐ Du har använt den personens koder
- ☐ Du har fått fullmakt, dvs använt dina egna koder
- ☐ På annat sätt, hur? _____
- ☐ Du har inte hjälpt någon

9. Är du nöjd med hur du sköter dina bankärenden för tillfället?

- ☐ Jo, varför? _____
- ☐ Ganska nöjd
- ☐ Nej, varför? _____
- ☐ Varken nöjd eller missnöjd
- ☐ Kan inte säga

10. Om möjligt, önskar du själv sköta dina bankärenden i framtiden?

- ☐ Jo, det vill jag.
- ☐ Nej, det vill jag inte.
- ☐ Kan inte säga.

11. Har åldersrelaterade förändringar i din funktionsförmåga (tex. försämrad syn, försämrad hörsel eller darrande händer) påverkat hur du sköter bankärenden?

- ☐ Jo, på vilket sätt? _____
- ☐ I någon mån, på vilket sätt? _____
- ☐ Nej det har det inte.
- ☐ Åldern har inte påverkat min funktionsförmåga.



12. Har du bytt bank för att underlätta skötseln av bankärenden?

- ☐ Jo, varför? _____
- ☐ Nej
- ☐ Nej men jag har övervägt att göra det, varför? _____

13. När du betalar inköp i en butik, använder du helst:

- ☐ Kontanta pengar, varför? _____
- ☐ Bank- eller kreditkort, varför? _____
- ☐ Mobil apparat (smarttelefon), varför? _____

14. Bankkodskorten kommer inom närmaste år att ersättas av mobilappar (som fungerar på smarttelefon eller platta) eller särskilda elektroniska kodapparater (kodkalkylator) som producerar koderna. Vilka erfarenheter har du gällande dessa

- ☐ Du har bekantat dig med bankens kodapp.
- ☐ Du har använt bankens kodapp.
- ☐ Du har varken bekantat dig med eller använt någon kodapp.
- ☐ Du har bekantat dig med bankens kodkalkylator.
- ☐ Du har använt bankens kodkalkylator.
- ☐ Du har varken bekantat dig med eller använt bankens kodkalkylator.

15. Vem skulle du vilja att hjälper dig då du tar i bruk nya sätt att identifiera dig (logga in med bankkoder)?

- ☐ Banktjänsteman.
- ☐ Familjmedlem eller anhörig.
- ☐ Frivillig handledare.
- ☐ Någon annan, vem?

16. Hur ofta besöker du i medeltal bankkontoret?

- ☐ Varje vecka.
- ☐ Ett par gånger per månad.
- ☐ En gång per månad.
- ☐ Ett par gånger per år.
- ☐ Mera sällan.
- ☐ Aldrig.



17. För att vara möjligt för dig att besöka bankkontoret, på hur långt avstånd kan kontoret maximalt ligga för att vara skäligt?

- ☐ Under 30 minuters väg.
☐ I samma stad eller ort.
☐ Närmaste stad eller ort.
☐ Annat avstånd, hur långt? _____

18. På hur långt avstånd ligger för tillfället ditt närmaste bankkontor (egen bank)?

- ☐ Under 30 minuters väg.
☐ I samma stad eller ort.
☐ Närmaste stad eller ort.
☐ Annat avstånd, hur långt? _____

19. Andra synpunkter eller hälsningar gällande bankärenden (och digitala tjänster)!

20. Din ålder

- ☐ under 60
☐ 60-65
☐ 66-74
☐ 75-80
☐ 81-85
☐ 85-90
☐ över 91

21. Kön

- ☐ man
☐ kvinna

22. Boningsort

- ☐ Stad eller tätort
☐ Landsbygd

Tack för ditt svar!

För mer information: Ikäteknologiakeskus/Lea Stenberg, lea.stenberg@valli.fi, puh. p. 050 323 5533

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto Valli ry on valtakunnallinen vanhusalan kehittäjä ja asiantuntija. Teemme työtä paremman vanhuuden puolesta yhdessä 70 jäsenyhteisömme kanssa. Tuomme kuuluviin järjestölähtöisen vanhustyön ja vanhojen ihmisten äänen. **Ikäteknologiakeskus** on Valli ry:n asiantuntijakeskus, joka edistää ikäihmisten osallisuutta digitalisaatiossa, lisää alan toimijoiden yhteistyötä ja välittää tietoa ikäteknologiasta.

